

介護保険施設における介護職員の離職防止に関する質的調査

Qualitative Evaluation of Approach for Preventing Turnover of Care Workers in Long-term Nursing Care Facilities.

内田 和宏 (Kazuhiro Uchida) 指導：加瀬 裕子

I. 研究背景と目的

介護職員の離職率は全産業の離職率と比較すると、比較的高い傾向が続いている。急速な高齢化が進んでいる日本において、介護職員の離職は円滑な介護サービスの供給のみならず、社会の枠組みを揺るがせることにもなりかねない。一方、介護職員の離職研究は多く見受けられるが、ほとんどのものが要因分析にとどまっており、介護職員の離職を防止するための現場のマネジメント実践を取りあげた研究は多くない。

そこで本研究では、離職率の低い介護現場における、職員のサポート体制や人間関係等の具体的な取り組みから、介護現場で応用できる職員離職防止・定着促進要因とプロセス見出ししていくことを目的とする。

II. 方法

1. 調査対象：まず、離職防止マネジメントに取り組んでいる、入社後1年間の離職率が10年間0%を達成した介護保険施設の人材管理担当者を対象にインタビュー調査を行った。その後、その人材管理担当者に「離職防止マネジメントに取り組んでいる介護保険施設」を対象に3事業所を紹介してもらい、人材管理担当者を対象に調査を実施した。紹介された対象施設は、いずれも離職防止や人材育成、採用方法やケアのあり方に関して、常に新しい取り組みを導入し、優秀事業者としてマスコミ等で紹介されている事業所であった。

2. 調査方法：本研究は調査協力者の自由な発言と主観を促すために「職場の離職率の抑制に取り組んでいることは何か」という質問の下、回答者の答えに自由に質問をする非構造化インタビューを行なった。インタビューはすべてICレコーダーへ録音し逐語録を作成した。インタビューの時間は90分～150分程度で、期間は平成28年3月～5月であった。

3. 分析方法：本研究は、木下の修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Modified Grounded Theory Approach: 以下、M-GTA) を用いて分析した。分析テーマは、「離職防止策」とし、分析焦点者は「人材管理担当者」とした。

III. 結果

1. 調査対象の概要：法人形態は株式会社が1法人で他3法人は社会福祉法人であった。事業形態は小規模多機能型居宅介護事業所・デイサービス・グループホームを行っている法

人が1法人で他3法人は特別養護老人ホームやショートステイ、デイサービスや地域包括支援センター、居宅介護支援事業等の社会福祉事業であった。従業員数は1法人が49人以下で、他3社法人はいずれも100名以上であった。設立は2000年以前が2法人、2000年以降が2法人であった。

2. 分析結果：離職防止方法のプロセス分析の結果、《理念・方針の浸透》、《業務マネジメントとフィードバック》、《コミュニケーション》の3つのコアカテゴリーと、【理念の堅持】【方針実現への取り組み】【管理者の役割】【採用方法】【人材育成の工夫】【業務負担の軽減】【職員の主体性を促すケア】【フィードバックの仕組み】【情報取得と合意形成の工夫】の9つのカテゴリーが抽出され、概念が34つ抽出された。《理念・方針の浸透》における【理念の堅持】を【方針実現への取り組み】によって具現化し、そのためには【管理者の役割】や【採用方法】が有機的に関連していることが明らかになった。次に《業務マネジメントとフィードバック》では【職員の主体性を促すケア】を具現化するための必要な環境マネジメントとして【人材育成の工夫】と【業務負担の軽減】、【フィードバックの仕組み】を取り上げていた。そして《コミュニケーション》は、【情報取得と合意形成の工夫】を行うことで、《理念・方針の浸透》が《業務マネジメントとフィードバック》を通して職員の定着につながる過程において必要な要素であることが明らかになった。

IV. 考察

本研究では、離職防止の要因分析に加えてプロセスや要因の関連性を導き出したところに独自性がある。離職率が低い介護施設では、①理念を堅持・方針実現のために、採用方法の工夫や管理者の役割の明確化し、②職員の主体性を促すケアをはかるためにフィードバックの仕組みや人材育成の工夫、業務負担の改善を行っていた。また、③そのような環境づくりを円滑に行うために情報や意見の取得や、実施時の合意形成といったコミュニケーションの工夫が行われていた。このように介護職員の離職防止には総合かつ包括的管理マネジメントの必要性が示唆された。今後は、本研究の成果をマニュアル化し、介護現場で活用できる研究とするため、施設規模や法人形態ごとにサンプルを増やして調査を行う必要がある。